



centro servizi volontariato
Asti e Alessandria

CARTA DEI SERVIZI 2020

Premessa: la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi presenta i servizi e le attività che il CSVAA – Centro Servizi Volontariato Asti Alessandria realizza nel 2020.

Ha lo scopo di informare il lettore sui servizi offerti illustrandone le modalità di accesso e sulle attività del CSVAA. Contiene le informazioni sostanziali, mentre ulteriori dettagli possono essere reperiti sul sito web www.csvastialessandria.it o contattando le sedi del CSVAA ai recapiti riportati al termine della presente Carta dei Servizi.

Chi siamo

Il CSVAA è un'associazione riconosciuta costituita, ad oggi, da 124 associazioni socie; per la maggior parte, si tratta di Enti di Volontariato, che operano nei territori di Asti e Alessandria. È attivo dal 2015, anno in cui si è realizzato l'accorpamento di funzioni tra i CSV operanti fino al 2014 separatamente sulle province di Asti e Alessandria

Il Codice del Terzo Settore (D.lgs. 117/2017) affida ai Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) il ruolo di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del terzo settore con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato (art. 63), e ne assicura il finanziamento stabile attraverso il FUN – Fondo unico nazionale, un fondo alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria di cui al D. lgs. 153/1999.

Le attività realizzate dal CSVAA come Centro di Servizio per il Volontariato tramite l'utilizzo di risorse del FUN sono riportate nella **sezione 1: "L'attività di Centro di Servizio per il Volontariato"**.

Inoltre il CSV gestisce attività e progetti diversi dall'esercizio della funzione di CSV tramite l'utilizzo di fondi e finanziamenti specifici diversi dal FUN; tali attività sono riportate nella **sezione 2: "I progetti e le attività di CSVAA"**.

Il CSVAA si impegna inoltre a collaborare al raggiungimento collettivo degli obiettivi di sviluppo sostenibile fissati dall'Agenda ONU 2030.

Sezione 1 – L'attività come Centro di Servizio per il Volontariato

I destinatari

Il CSVAA eroga i propri servizi agli enti del Terzo Settore che abbiano volontari e sede legale/operativa nelle province di Asti e Alessandria, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato.

In particolare, l'elenco dei soggetti destinatari dei servizi e delle attività del CSVAA è il seguente:

1. le Organizzazioni di Volontariato iscritte negli appositi registri regionali (ODV) in attesa dell'entrata in vigore del Registro Unico Nazionale del Terzo settore (RUNTS);
2. gli altri Enti del Terzo Settore ai sensi del Codice del Terzo Settore che operano attraverso volontari iscritti negli appositi registri;
3. i volontari, operanti sul territorio delle province di Asti e Alessandria, anche singoli o uniti in gruppi informali;
4. gli aspiranti volontari operanti sul territorio delle province di Asti e Alessandria;
5. i cittadini delle province di Asti e Alessandria.

Il CSVAA, nella progettazione ed erogazione dei servizi si può avvalere di enti pubblici, scuole, università, enti ed istituti di ricerca, soggetti profit, enti erogativi e professionisti, nonché le loro reti di rappresentanza, i propri soci, altri ets, che possono entrare in partenariato con il CSV sull'organizzazione di eventi, per iniziative specifiche, per il lavoro di rete a favore del territorio o per la partecipazione e il finanziamento di progetti specifici.

La procedura di accreditamento

Alcune attività in servizi del CSVAA sono definite nella Carta dei Servizi come "attività su richiesta degli ETS accreditati".

Il **processo di accreditamento** permette agli ETS che operano anche tramite volontari di essere "autorizzati" a fruire dei servizi riservati agli ETS.

Per essere accreditati al CSV Asti Alessandria occorre presentare la seguente documentazione:

1. domanda di accreditamento sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore;
2. nelle more della costituzione del RUNTS, dichiarazione sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad autocertificare l'iscrizione dell'Ente stesso ad uno dei seguenti Registri:
 - registro delle Organizzazioni di Volontariato di cui alla L.R. n. 38/94;
 - registro delle Associazioni di Promozione Sociale;
 - anagrafe delle Onlus tenuto dall'Agenzia delle Entrate;
 - registro delle Imprese Sociali;
 - altro Registro previsto dall'attuale normativa inerente Enti del Terzo Settore.
3. dichiarazione sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad autocertificare che l'Ente:

- ha sede legale ed operatività principale nella provincia di Asti o Alessandria;
 - ha sede legale al di fuori delle province di Asti o Alessandria ma dispone di una sezione locale operativa sul territorio della provincia di Asti o di Alessandria;
4. dichiarazione sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente del Terzo Settore, volta ad autocertificare che l'Ente si avvale di volontari nello svolgimento della propria attività e che i nominativi di tali volontari sono indicati in apposito registro tenuto dall'Ente stesso e allegato alla domanda di accreditamento al CSV;
 5. statuto dell'Ente del Terzo Settore.

La modulistica con l'elenco della documentazione necessaria all'accREDITAMENTO è disponibile sul sito del CSVAA.

Servizi ed Attività

Sulla base di quanto disposto al successivo comma 2 dell'art. 63, il CSVAA declina la propria programmazione previsionale secondo le seguenti **6 aree di attività**:

Area 1 - Servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato.

Area 2 - Servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi;

Area 3 - Servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento.

Area 4 - Servizi di informazione e comunicazione, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente.

Area 5 - Servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale.

Area 6 – Servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

Le attività e i servizi del CSVAA per il 2020 saranno suddivisi nelle seguenti categorie:

- a) **attività su richiesta degli ETS accreditati**: servizi richiesti direttamente dagli ETS accreditati, che saranno erogati per tutto il 2020 sulla base delle specifiche esigenze degli ETS stessi e sulla base di limiti specifici
- b) **attività ad iniziativa del CSVAA**: attività messe in atto dal CSVAA, rivolte a destinatari diversi, comunicati tramite la newsletter, il sito e i canali social del CSV.

Nell'erogazione dei servizi il CSV osserva il principio del “**particolare riguardo alle ODV**”, di cui all'art. 63 c. 1 del D. Lgs. 117/2017: in particolare, relativamente alle attività del punto 1. vengono previsti limiti più elevati per le ODV rispetto agli altri tipi di ETS.

Altresì, nell'erogazione dei servizi e nell'organizzazione di attività gestite tramite il FUN, il CSVAA opera nel **rispetto dei principi di cui all'art. 63 c. 3 del D. Lgs. 117/2017** così come di seguito declinati:

- **Qualità**
- **Economicità**
- **Territorialità e prossimità**
- **Universalità**
- **Integrazione**
- **Pubblicità e trasparenza**

Accesso ai servizi del CSVAA

I servizi e le attività del CSVAA sono diffusi attraverso la Carta dei Servizi, il sito web, la newsletter e i canali social del CSV.

Gli operatori del CSVAA sono disponibili, per tutti gli eventuali chiarimenti che dovessero rendersi necessari, ai recapiti riportati in coda alla presente Carta dei Servizi.

Per i servizi e le attività del CSV, si provvede a dettagliare nei paragrafi seguenti le tipologie previste, i destinatari, le modalità di erogazione, criteri e canali di accesso, standard di erogazione, oltre agli eventuali limiti di fruizione.

Attività su richiesta degli ETS accreditati

Vengono elencati in questa sezione i servizi e le attività che gli ETS possono richiedere direttamente al CSV, tramite la modulistica apposita.

AREA 1 – PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE

Supporto all'organizzazione di attività di promozione degli ETS

Il CSV mette a disposizione risorse umane e strumentali per attività di promozione organizzate dagli ETS tramite:

- **relatori:** copertura dei costi inerenti la partecipazione di risorse umane in veste di relatori a convegni e simili.
- **animatori:** copertura dei costi inerenti la partecipazione di risorse umane in veste di animatori (come ad esempio musicisti, testimonial, artisti) a iniziative di promozione.
- **noleggjo di mostre.**
- **noleggjo di film e altri prodotti multimediali.**

Destinatari: ETS accreditati.

Modalità di erogazione: Attività su richiesta degli ETS accreditati.

Nell'erogazione dei servizi, in caso di ricorso a professionisti o fornitori esterni, vengono osservati i seguenti limiti di budget:

- per le ODV: limite **€ 500,00 annuali (in caso di relatori/animatori, € 800 annuali)**
- Per gli altri ETS con volontari: limite **€ 350,00 annuali (in caso di relatori/animatori, € 400 annuali)**

Criteri di accesso: L'attività è fruibile da tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento del budget o raggiungimento dei limiti individuali. I **tempi di erogazione** del servizio vanno dai 10 ai 45 gg. lavorativi.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Per richieste di informazioni rivolgersi agli operatori presso le sedi di Asti e Alessandria, ai recapiti indicati al fondo della Carta dei Servizi.

Standard di erogazione: Favorire l'organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio "su misura". Diffusione di questionario di valutazione agli ETS richiedenti.

AREA 2 – CONSULENZA, ASSISTENZA QUALIFICATA E ACCOMPAGNAMENTO

Consulenza e percorsi di accompagnamento richiesti dagli ETS

Al fine di qualificare l'attività degli ETS ed incrementare le competenze dei volontari, il CSV mette a disposizione consulenze e percorsi di tutoraggio su specifiche esigenze sui seguenti ambiti: giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari.

Destinatari: ETS accreditati: per la totalità dei servizi previsti. Gruppi di cittadini interessati alla costituzione di ETS con volontari: solo la consulenza per costituzione di nuovi ETS con volontari.

Modalità di erogazione: Attività su richiesta di ETS accreditati e gruppi di cittadini.

In caso di consulenze svolte da risorse interne del CSV non sono previsti limiti specifici; per le consulenze che richiedono il ricorso a professionisti esterni si osservano i seguenti limiti di budget:

- per le ODV: limite € 800,00 annuali
- Per gli altri ETS con volontari: limite € 400,00 annuali

Le consulenze per la costituzione di nuovi ETS sono le uniche richiedibili da parte di soggetti diversi da ETS accreditati.

Criteri di accesso: L'attività è fruibile da tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento del budget o raggiungimento dei limiti individuali. I **tempi di erogazione** del servizio vanno dai 10 gg lavorativi per le consulenze di base gestite dallo staff del CSV ai 45 gg. lavorativi per le consulenze più complesse e/o che richiedono l'intervento di consulenti esterni.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Per richieste di informazioni rivolgersi agli operatori presso le sedi di Asti e Alessandria, ai recapiti indicati al fondo della Carta dei Servizi.

Standard di erogazione: Favorire l'organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio "su misura". Diffusione di questionario di valutazione agli ETS richiedenti.

AREA 3 – FORMAZIONE

Supporto a corsi organizzati dagli ETS e alla partecipazione di volontari a corsi organizzati da soggetti terzi.

A fronte dell'obiettivo di formare volontari ed aspiranti tali volontari degli ETS, il CSVAA mette a disposizione docenti qualificati per attività formative su richiesta degli ETS e copertura dei costi di iscrizione per la partecipazione di volontari a corsi organizzati da soggetti terzi.

Destinatari: Volontari di ETS accreditati e aspiranti tali.

Modalità di erogazione: Attività su richiesta degli ETS accreditati.

Nel caso in cui sia necessario l'intervento di docenti esterni o in caso di copertura di costi per la partecipazione di volontari ad iniziative formative organizzate da soggetti terzi, si osservano i seguenti limiti:

- per le ODV: limite **€ 500,00 annuali**
- Per gli altri ETS con volontari: limite **€ 300,00 annuali**

Criteri di accesso: L'attività è fruibile da tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento del budget o raggiungimento dei limiti individuali. I tempi di erogazione del servizio vanno dai 10 ai 45 gg. lavorativi.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Per richieste di informazioni rivolgersi agli operatori presso le sedi di Asti e Alessandria, ai recapiti indicati al fondo della Carta dei Servizi.

Standard di erogazione: Favorire l'organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio "su misura". Diffusione di questionario di valutazione agli ETS richiedenti.

AREA 4 – INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Supporto a strumenti di comunicazione degli ETS

Servizi: Il CSV supporta la comunicazione dei volontari degli ETS tramite:

- Ufficio stampa;
- Realizzazione e restyling sito web;
- Acquisto spazi su media;
- Realizzazione di video promozionali o informativi;
- Realizzazione campagne promozionali su canali social.

Destinatari: ETS accreditati.

Modalità di erogazione: Attività su richiesta degli ETS accreditati.

Limiti di budget a disposizione degli ETS accreditati:

- per le ODV: limite **€ 500,00 annuali (solo per i siti internet, massimo € 800,00 annuali)**
- Per gli altri ETS con volontari: limite **€ 350,00 annuali**

Criteri di accesso: L'attività è fruibile da tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento del budget o raggiungimento dei limiti individuali. I **tempi di erogazione** del servizio vanno dai 10 ai 45 gg. lavorativi.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Per richieste di informazioni rivolgersi agli operatori presso le sedi di Asti e Alessandria, ai recapiti indicati al fondo della Carta dei Servizi.

Standard di erogazione: Favorire l'organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari. Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi. Diffusione di questionario di valutazione agli ETS richiedenti.

AREA 6 – SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO

Servizi di supporto tecnico-logistico

Per il supporto alle attività degli ETS, il CSVAA mette a disposizione i seguenti servizi:

- **Spazi** (sale per riunioni o incontri e postazioni ad uso ufficio presso le sedi del CSV o tramite la messa a disposizione di sale esterne);
- **Recapito per domiciliazione postale** (recapito di corrispondenza presso le sedi di Alessandria e Asti)
- **Fornitura servizio e-mail e PEC** (fornitura di casella e-mail e PEC per l'ETS)
- **Messa a disposizione di attrezzature** (di proprietà del CSV o noleggiabili presso terzi)
- **Messa a disposizione di mezzi di trasporto** (noleggiabili presso terzi, ad esempio furgoni, bus, ecc.)
- **Materiale informativo e promozionale** (realizzato tramite il centro stampa interno al CSV o tramite fornitori esterni)

Destinatari: ETS accreditati.

Modalità di erogazione: Attività su richiesta degli ETS accreditati.

Per quanto riguarda i servizi erogati tramite il ricorso a fornitori esterni, si osservano i seguenti limiti per le diverse tipologie di servizi

Servizi per la realizzazione e la stampa di materiale informativo e promozionale (tramite fornitori esterni) e per la messa a disposizione di spazi, strumentazione, mezzi:

- per le ODV: limite € **1.600,00 annuali globali** (e quindi **non** per singola tipologia)
- Per gli altri ETS con volontari: limite € **1.050,00 annuali globali** (e quindi **non** per singola tipologia)

Per quanto riguarda il **Centro Stampa / servizio di plastificazione interno al CSVAA**, i limiti sono i seguenti:

- per le ODV: limite annuale **2.700 copie a colori, 4.600 copie B/N, 100 manifesti 70x100, 100 plastificazioni**
- per gli altri ETS: limite annuale **2.000 copie a colori, 3.800 copie B/N, 50 manifesti 70x100, 50 plastificazioni**

Criteri di accesso: L'attività è fruibile da tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento del budget o raggiungimento dei limiti individuali. L'erogazione dei servizi è subordinata alle reali disponibilità del CSV al momento della richiesta; qualora il numero di richieste ecceda la disponibilità di spazi, attrezzature e mezzi disponibili, essi sono assegnati agli ETS richiedenti in base all'ordine cronologico di arrivo delle richieste; in caso di contemporaneità delle richieste, il servizio è erogato all'ETS che richiede il servizio per la prima volta nel corso dell'anno. I **tempi di erogazione** del servizio vanno dai 10 gg. lavorativi per i servizi più semplici o erogati da risorse interne ai 45 gg. Lavorativi per quelli che necessitano del ricorso a fornitori esterni.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Le tipologie di spazi, attrezzature e mezzi di trasporto di proprietà del CSV

sono costantemente aggiornate e pubblicate in apposita sezione del sito internet. Per richieste di informazioni rivolgersi agli operatori presso le sedi di Asti e Alessandria, ai recapiti indicati al fondo della Carta dei Servizi.

Standard di erogazione: Garantire un'adeguata manutenzione periodica a sale, mezzi di trasporto ed attrezzature di proprietà del CSV. Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi. Diffusione di questionario di valutazione agli ETS richiedenti.

Attività ad iniziativa del CSV

Vengono elencate in questo paragrafo le attività finalizzate a promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore messe in atto su iniziativa diretta del CSVAA, anche in collaborazione con altri Enti del territorio.

AREA 1 – PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE

Orientamento al volontariato

Il CSVAA mette a disposizione della cittadinanza uno Sportello di orientamento al volontariato; organizza inoltre l'allestimento di Punti informativi sulle opportunità di volontariato negli ETS; collabora, inoltre, con Enti del territorio per l'attivazione di percorsi nell'ambito dei Lavori di pubblica utilità; gestisce, infine un'attività di Sportello informativo sulle opportunità di Servizio Civile Universale e Servizio di Volontariato Europeo / Corpo Europeo di Solidarietà.

Destinatari: ODV e altri ETS con volontari; Aspiranti volontari; Cittadini in generale.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: Tutti gli ETS che sono interessati ad accogliere nuovi volontari possono accedere all'attività presentando domanda con l'apposita modulistica, quando prevista. In altri casi può essere il CSV a contattare uno o più ETS in base agli interessi degli aspiranti volontari e alle situazioni contingenti delle diverse attività.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti. Azioni comunicative mirate rivolte ai cittadini tramite mass media, social e altri strumenti. Per richieste di informazioni rivolgersi agli operatori presso le sedi di Asti e Alessandria, ai recapiti indicati al fondo della Carta dei Servizi.

Standard di erogazione: Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari e dei cittadini. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio qualificato. Diffusione di questionario di valutazione agli ETS e ai cittadini coinvolti.

Promozione della cultura della solidarietà verso i giovani

Con l'obiettivo di promuovere la cultura della solidarietà presso la popolazione giovanile, il CSVAA mette in atto le seguenti iniziative: Incontri tra giovani e volontari degli ETS; Percorsi strutturati di avvicinamento dei giovani al volontariato; Tirocini e percorsi educativi; Percorsi alternativi alle sanzioni disciplinari nelle scuole.

Destinatari: ODV e altri ETS con volontari; Cittadini, in particolare giovani.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: Tutti gli ETS che sono interessati possono accedere all'attività presentando domanda con l'apposita modulistica, quando prevista. In altri casi può essere il CSV a contattare uno o più ETS in base agli interessi dei cittadini e alle situazioni contingenti delle diverse attività.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

Azioni comunicative mirate rivolte ai giovani cittadini tramite mass media, social e altri strumenti.

Standard di erogazione: Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari e dei cittadini. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio qualificato. Diffusione di questionario di valutazione agli ETS e ai cittadini coinvolti.

Animazione e coordinamento di tavoli e reti

Il CSVAA partecipa con ruolo di facilitazione, coordinamento e segreteria organizzativa a tavoli tematici e reti territoriali.

Destinatari: ODV e altri ETS con volontari; Gruppi informali di volontari.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: L'adesione ai tavoli e alle reti esistenti è aperta a tutti gli ETS che operano sulla tematica oggetto del gruppo. È prevista la possibilità che gruppi di ETS propongano al CSV l'attivazione di reti o tavoli nuovi in base a specifiche esigenze; sulla proposta si esprime il Consiglio Direttivo.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, eventuale modulistica e contatti degli operatori referenti.

Standard di erogazione: Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari e dei cittadini. Verifica preliminare delle competenze professionali delle risorse umane per l'erogazione di un servizio qualificato. Diffusione di questionario di valutazione agli ETS e ai gruppi informali coinvolti.

Attività di promozione su iniziativa del CSV e su invito di altri enti

Il CSV organizza (e partecipa all'organizzazione con altri Enti) iniziative di promozione del volontariato e della solidarietà, quali ad esempio: convegni su tematiche specifiche del Terzo Settore, Campagne promozionali rispetto al tema del Volontariato, Eventi di piazza e Feste del Volontariato.

Destinatari: ODV e altri ETS con volontari; Gruppi informali di volontari; Cittadini.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: le attività sono proposte dal CSV ma è prevista la possibilità che il CSV sia invitato ad aderire ad iniziative di promozione organizzate da altri enti: sulla proposta si esprime il Consiglio Direttivo. Le attività possono prevedere un'utenza diffusa tra cittadini ed ETS oppure la partecipazione diretta di ETS con volontari. Nel secondo caso la partecipazione di ETS è garantita fino ad esaurimento dei posti disponibili; le

richieste vengono accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, eventuale modulistica e contatti degli operatori referenti. Azioni comunicative mirate rivolte ai cittadini tramite mass media, social e altri strumenti.

Standard di erogazione: Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la fruizione da parte dei volontari e dei cittadini. Nelle attività con una partecipazione diffusa dei cittadini si prevede di monitorare e analizzare l'adesione anche al fine di migliorare la programmazione di attività future. Nelle attività con partecipazione degli ETS e dei gruppi informali si prevede la diffusione di questionario di valutazione.

AREA 2 – CONSULENZA, ASSISTENZA QUALIFICATA E ACCOMPAGNAMENTO

Percorsi di consulenza e accompagnamento proposti dal CSV

Il CSVAA attiva percorsi laboratoriali e consulenze collettive sui seguenti ambiti: giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi.

Destinatari: ETS accreditati.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: L'attività è proposta a tutti gli ETS accreditati fino ad esaurimento dei posti disponibili; le richieste vengono accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

Standard di erogazione: Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la partecipazione dei volontari. Diffusione di questionario di valutazione ai partecipanti.

AREA 3 – FORMAZIONE

Corsi organizzati dal CSV

Il CSVAA organizza attività formative su argomenti di interesse dei volontari degli ETS, in forma di corsi strutturati, seminari formativi, convegni o laboratori.

Destinatari: Volontari di ETS accreditati e aspiranti tali.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: L'attività è proposta ai volontari di tutti gli ETS accreditati e agli aspiranti tali fino ad esaurimento dei posti disponibili; le richieste vengono accolte secondo l'ordine cronologico di ricezione.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

Standard di erogazione: Organizzazione delle attività con calendarizzazione e orari che facilitino la partecipazione dei volontari. Diffusione di questionario di valutazione ai partecipanti.

AREA 4 – INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Strumenti di comunicazione del CSV

Il CSV, per diffondere notizie di interesse per gli ETS nonché notizie sulle attività del CSV e degli ETS stessi, utilizza diversi strumenti di comunicazione, tra i quali: sito internet, newsletter, canali social, trasmissione radiofonica.

Destinatari: ODV e altri ETS con volontari, volontari singoli e gruppi informali, aspiranti volontari e cittadini.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: Tutti gli strumenti di comunicazione del CSV sono apertamente fruibili dai destinatari senza limitazioni e senza procedure d'accesso. I contenuti e le informazioni veicolati con questi strumenti sono definiti dal CSV anche su proposta degli ETS.

Canali di accesso: Gli strumenti di comunicazione del CSV costituiscono il canale di accesso prioritario per la diffusione della Carta dei Servizi e delle relative modalità di accesso.

Standard di erogazione: Aggiornamento continuo dei contenuti veicolati. Azioni mirate per incrementare il numero dei contatti su sito, newsletter e canali social. Selezione di fornitori esterni che garantiscano adeguati standard qualitativi. Diffusione di questionario di valutazione tra i destinatari.

AREA 5 – RICERCA E DOCUMENTAZIONE

Biblioteca ed emeroteca

Il CSVAA mette a disposizione degli ETS e dei cittadini interessanti al non profit pubblicazioni e riviste sul mondo del volontariato e del Terzo Settore.

Destinatari: ODV e altri ETS con volontari, volontari singoli e gruppi informali, aspiranti volontari e cittadini.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: La biblioteca e l'emeroteca sono apertamente fruibili dai destinatari presso le sedi del CSV previa richiesta al personale in servizio. Le pubblicazioni e le riviste possono essere selezionati dal CSV anche su proposta degli ETS.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

Standard di erogazione: Aggiornare periodicamente le pubblicazioni e le riviste.

Banche dati

Il CSV, anche in collaborazione con Università, Centri di Ricerca ed esperti nel campo della ricerca, offre un servizio di messa a disposizione ed aggiornamento di banche dati sul volontariato e sul Terzo Settore.

Destinatari: ODV e altri ETS con volontari, volontari singoli e gruppi informali, aspiranti volontari e cittadini.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: Le banche dati sono apertamente fruibili on-line dai destinatari.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti.

Standard di erogazione: Manutenzione e aggiornamento periodico delle banche dati

Ricerche sul volontariato negli ETS locali

Nella sua attività di promozione del Volontariato e degli ETS, il CSV metterà a disposizione dati derivanti da ricerche locali sugli ETS: le loro caratteristiche, criticità/opportunità del "fare volontariato" nelle province di pertinenza del CSVAA.

Destinatari: ODV e altri ETS con volontari, volontari singoli e gruppi informali, aspiranti volontari e cittadini.

Modalità di erogazione: Attività ad iniziativa del CSV.

Criteri di accesso: I report di ricerca e relativa documentazione saranno apertamente fruibili dai destinatari

presso le sedi del CSV previa richiesta al personale in servizio e consultabili on-line.

Canali di accesso: Diffusione della Carta dei Servizi e delle specifiche modalità di accesso tramite pubblicazione su sito, newsletter, canali social e presso sedi territoriali di schede illustrative, modulistica e contatti degli operatori referenti

Standard di erogazione: Garantire una metodologia di ricerca e analisi dei dati adeguata.

Sezione 2 – L'attività e i progetti di CSVAA

L'associazione CSVAA, ente gestore del Centro Servizi Volontariato per le province di Asti e Alessandria, mette in atto, sulla base del suo Statuto, diverse attività ed iniziative di sviluppo della solidarietà e supporto al no profit.

Queste attività sono svolte in base a Protocolli e Progetti di Collaborazione con realtà strategiche del territorio: Regione Piemonte, Comuni delle province di Asti e Alessandria, Enti profit, altri CSV piemontesi e di altre regioni.

Volontariato d'Impresa

CSVAA ha partecipato a partire dal 2018 ad un'iniziativa di Volontariato d'Impresa, in collaborazione con CSV Parma, con interventi sul territorio alessandrino. Il Volontariato d'Impresa è una tipologia di attività che si pone nel campo della "Corporate Social Responsibility", e prevede che un'azienda faccia svolgere a propri dipendenti attività di volontariato in realtà che operano sul territorio. Quest'attività rappresenta un ottimo strumento di promozione diretta del volontariato; per questo il CSV ha da subito aderito all'iniziativa, ponendosi in un ruolo di interfaccia tra aziende ed ETS.

Anche per il 2020 il CSVAA si rende disponibile a collaborare con le iniziative nel settore, promuovendo le opportunità di questa tipologia di attività.

Attività commerciale

L'Associazione CSVAA mette a disposizione le proprie competenze e l'esperienza di 15 anni di attività a favore di tutte le realtà che operano nel campo del non profit e che non siano accreditabili, quali ad esempio APS e ODV non iscritte ai registri, ASD, Circoli ecc.

A differenza di quanto succede per gli ETS accreditati al CSV, l'accesso a tali servizi prevede un corrispettivo economico; inoltre, solo alcuni servizi saranno disponibili per gli enti non accreditati. Questi servizi sono:

- consulenza in alcuni campi specifici (per citarne alcuni: consulenza fiscale, giuridica, comunicazione, ufficio stampa);
- accesso a corsi di formazione;
- supporto grafico e stampa materiale cartaceo;
- utilizzo dei locali di CSVAA per riunioni, incontri, gruppi di lavoro.

Le associazioni che volessero fruire di questi servizi, potranno contattare lo staff del CSVAA presso le sedi di Asti e Alessandria oppure contattando i recapiti indicati nella parte finale della Carta dei Servizi oppure, ancora, visitando il sito www.csvastialessandria.it.

Controllo qualità

I servizi sono erogati in modo da assicurare la migliore qualità possibile, tenendo conto delle risorse attribuite per l'esercizio 2020; la qualità sarà rilevata attraverso il coinvolgimento di utenti e soci con l'adozione di strumenti di raccolta suggerimenti e criticità.

Tra queste, citiamo: questionari di gradimento servizi, focus groups con ETS individuati sulla base di specifiche caratteristiche (es.: stesso territorio di operatività stesso settore di attività), feedback quotidiano con i fruitori dei servizi del CSV.

Sarà quindi possibile segnalare al CSVAA eventuali criticità, necessità specifiche o difficoltà nell'accesso ai servizi.

Più in generale, tutte le attività poste in essere dal CSVAA sono sottoposte ad un monitoraggio costante, in modo da avere un quadro chiaro dello stato di attuazione del programma, dell'andamento del budget, dell'aderenza dei risultati con quanto atteso in sede di Programmazione.

Le risultanze di tale processo saranno pubblicate nel bilancio sociale 2020.

MODULO PER LA RICHIESTA DEI SERVIZI DEL CSV - 2020

Il/la sottoscritto/a: _____ in qualità di legale
rappresentante/delegato dell'ETS _____ accreditato ai
servizi del CSV,
contatto telefonico _____ e-mail _____

Propone la seguente iniziativa – progetto:

Descrizione dell'iniziativa:
.....
.....

Risultato atteso e descrizione delle finalità dei servizi richiesti, specificare ruolo dei volontari:

Periodo e luogo di utilizzo dei servizi:

Ambito di attività: __ (1) Promozione, orientamento animazione territoriale; __ (2) Consulenza, assistenza, accompagnamento; __ (3) Formazione corso organizzato dall'Ets; __ (3) Formazione partecipazione a corsi organizzati da altri enti; __ (4) Informazione, comunicazione; __ (5) Ricerca e documentazione; __ (6) Supporto tecnico-logistico.

per la quale richiede il/i seguente/i servizio/i

- RELATORI: numero e tipologia: _____
- ANIMATORI: numero e tipologia: _____
- NOLEGGIO FILM – ALTRI PRODOTTI MULTIMEDIALI, numero e tipologia _____
- NOLEGGIO MOSTRE: tipologia _____

- CONSULENZE - ACCOMPAGNAMENTO: tipologia: _____

- FORMATORI: numero e tipologia: _____
- ISCRIZIONE VOLONTARI A CORSI ORG. DA ALTRO ENTE:
spec. tipologia, n. volontari _____

- UFFICIO STAMPA: numero e tipologia: _____
- REALIZZAZIONE / RESTYLING SITO INTERNET: _____
- REALIZZAZIONE VIDEO, CAMPAGNE INFORMATIVE: tipologia _____
- ACQUISTO SPAZI SUI MEDIA: numero e tipologia _____

- CONSULTAZIONE DOCUMENTAZIONE CSV: _____
- CENTRO STAMPA CSV: numero e tipologia: _____
- STAMPA c/o fornitori esterni: numero e tipologia _____
- CASELLA PEC ETS: _____
- AFFITTO SPAZI, SALE: numero e tipologia: _____
- DOMICILIAZIONE POSTALE c/o CSV: specificare tipologia _____
- PRESTITO ATTREZZATURE CSV: numero e tipologia: _____
- NOLEGGIO ATTREZZATURE: numero e tipologia _____
- NOLEGGIO MEZZI DI TRASPORTO: numero e tipologia: _____

Il sottoscritto dichiara di accettare tutte disposizioni che regolano le prestazioni di servizi da parte del CSV e indicate nella Carta dei Servizi.

Luogo _____ Data _____ Firma _____

Il sottoscritto presta il suo consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Generale UE n.679/2016, per i fini istituzionali del CSV.

Luogo _____ Data _____ Firma _____

*Il sottoscritto dichiara che i soggetti ritratti/ripresi nel materiale cartaceo/multimediale prodotto hanno rilasciato apposita liberatoria, autorizzando la diffusione della propria immagine. Ove l'immagine si riferisca a soggetti minorenni, la liberatoria è stata sottoscritta dai tutori legali.
 Altresì, dichiara che è stata rispettata la normativa relativa al diritto di autore.*

Luogo _____ Data _____ Firma _____



centro servizi volontariato
Asti e Alessandria

SEDE DI ALESSANDRIA

*via Verona, 1 ang. Via Vochieri – 15121 Alessandria;
tel. 0131 250389; mail: al@csvastialessandria.it*

SEDE DI ASTI

*via Brofferio, 110 – 14100 Asti
tel. 0141 321897; mail: at@csvastialessandria.it*

Sportello di Casale Monferrato:

*via Martiri di Nassiriya, 8 – 15033 Casale Monferrato
apertura quindicinale, il venerdì, dalle 9.45 – 12.00*

Sportello di Novi Ligure:

*piazzale Leoni di Liguria (presso Banco Alimentare) – 15067 Novi Ligure
apertura mensile, il lunedì, dalle 9.45 – 12.00*

Sportello di Tortona:

*via Perosi, 3 (presso Caritas) – 15057 Tortona
apertura, mensile, il mercoledì, dalle 14.30 – 16*

Per i giorni di apertura degli Sportelli: www.csvastialessandria.it

Numero Verde: 800 158081

Sito web: www.csvastialessandria.it

Facebook: @CSVAstiAlessandria